

Projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions
des chercheurs d'emploi
1^{ère} lecture (8 juillet 2021)

Note d'analyse de l'Interfédé

Le 30 septembre 2021

Introduction

Dans le cadre de la réforme de l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi, l'Interfédération des CISP (IF ci-après) a procédé à une analyse rigoureuse de l'AGW « accompagnement » passé au Gouvernement wallon en 1^{ère} lecture le 8 juillet 2021. D'emblée, nous rappelons que, sur le principe, nous soutenons une réforme du dispositif de l'accompagnement des demandeurs d'emploi (DE). Cette réforme est nécessaire, aussi bien sur le plan structurel que conjoncturel. L'ambition d'offrir aux demandeurs d'emploi une meilleure orientation professionnelle doit être soulignée et saluée, d'autant plus si ce projet s'adresse prioritairement aux publics plus fragilisés qui sont très éloignés du marché de travail. Aussi, la perspective d'un accompagnement plus humain, plus qualitatif, plus efficient, mieux encadré et plus adapté à la personne, donc personnalisé, pour tous les DE, qui pourront compter sur un conseiller et sur une équipe pluridisciplinaire, chargés de prendre en compte toutes les dimensions et les obstacles qui interviennent dans les processus d'insertion, ne peut que nous satisfaire. Toutefois, malgré ces perspectives encourageantes, nous émettons encore un certain nombre de réserves, à la fois sur certains principes ainsi que sur leur traduction et déclinaisons pratiques dans l'AGW. Pour présenter nos réserves et étayer notre propos, nous proposons une note qui comprend deux parties : d'une part, la première partie reprend un ensemble de remarques générales transversales au texte de l'AGW et, d'autre part, la seconde partie formule un certain nombre d'observations/de questions particulières relatives à divers articles de l'AGW qui nous paraissent problématiques ou qui sont manquants. Nos observations/questions plus précises sont placées en italique et surlignées en rouge. Dès que nous proposons concrètement une modification partielle ou complète d'un article, nous insérons cette proposition dans un encadré.

1. Remarques générales

1.1. Procédures d'objectivation

Dès son inscription, le DE sera soumis à plusieurs évaluations destinées à objectiver son autonomie numérique (en vue de recourir à l'accompagnement à distance), ses compétences, son positionnement métier et son degré de proximité du marché du travail. Nous pensons que cette approche repose sur une vision très formatée, pour ne pas dire standardisée, de l'accompagnement qui, dans la procédure proposée, semble faire abstraction des mécanismes complexes de l'insertion professionnelle. Nous questionnons dès lors ces différentes procédures d'objectivation : quels seront les outils utilisés et pourquoi ces choix ? Quels indicateurs précis seront retenus ? Qu'est-ce qu'un modèle évolutif ? Ne serait-il pas opportun de prévoir une évaluation des outils mobilisés et exploités ? Ces questions et remarques sont d'autant plus importantes que les résultats des procédures précitées conditionnent la suite de toute la procédure et l'affectation vers une modalité d'accompagnement.

Nous avons proposé une définition de l'autonomie numérique qui reprenait, outre l'accès et les capacités d'utilisation, la maîtrise des savoirs de base ainsi que des conditions d'utilisation adéquates. Selon nous, l'expression (article 10) « capacités numériques suffisantes pour utiliser adéquatement les outils digitaux ... » devraient être définie plus précisément.

Par ailleurs, nous nous questionnons sur la provenance des outils digitaux qui sont visés : s'agit-il uniquement des outils digitaux mis à disposition par le Forem ? Une recherche d'emploi peut en effet se faire par le biais d'autres outils que les outils du Forem.

De plus, la contractualisation d'un plan d'action et des efforts de recherche ne risque-t-elle pas de déboucher sur l'élaboration de projets professionnels et des positionnements métier par défaut, voire d'enfermer le DE dans un projet qui finalement n'est pas le sien ou encore de l'empêcher d'apporter une révision ou un ajustement à son propre plan d'action ?

Enfin, nous pensons également que dans certains cas extrêmes de publics fortement éloignés du marché de l'emploi, la recherche d'emploi et le positionnement métier ne doit pas être la première étape, auquel cas la prise en considération d'autres besoins, pourtant prioritaires (liés à la santé, aux conditions de vie, etc.), pourrait « passer à la trappe ».

- *Dans ce contexte, compte tenu de ce qui vient d'être exposé, l'IF propose que les différentes phases de procédures d'objectivation s'accompagnent d'une démarche de prise en compte des motivations, des besoins, des aspirations et des projets du chercheur d'emploi ainsi que d'éléments particuliers liés à son parcours de vie.*

1.2. Processus de concertation

Dans la suite logique de ce qui précède, nous sommes particulièrement interpellés par l'absence de garanties, pour le DE, d'une démarche d'accompagnement concertée, c'est-à-dire une démarche qui ne suscite aucune discussion quant à l'adhésion totale et délibérée du DE envers le projet professionnel et le plan d'action qui seront les siens au terme d'entretiens avec le conseiller de référence. Certes, à certains endroits du texte, il est mentionné que le travail d'accompagnement se fait en concertation avec le DE, en fonction de ses besoins mais, à de nombreux moments du parcours décrit dans l'AGW, la concertation n'est pas mentionnée. Ainsi, l'**art. 16** précise que le Forem peut revoir d'initiative la modalité d'accompagnement (...) et qu'en cas de changement d'affectation, il (toujours le Forem) en informe le chercheur d'emploi. De même, l'**art. 19 § 2** stipule que si le Forem constate que l'accompagnement à distance digital ne convient pas (...), il (le chercheur d'emploi) est réaffecté vers un autre type d'accompagnement. Un autre exemple concerne, à l'**art. 34 § 2**, le fait que le DE doit signer pour accusé de réception son plan d'action et que s'il refuse, le conseiller de référence acte l'absence de signature et y mentionne, le cas échéant, la raison invoquée. Selon nous, là encore, les marges de manœuvre dont le DE dispose pour modifier, refuser ou contester certains éléments ne sont pas suffisamment explicites.

- *L'IF propose à ce sujet qu'une tierce personne (de confiance) puisse accompagner le DE à tous les stades de son accompagnement (objectivation du profil, bilan de compétences, élaboration du plan d'action, etc.) ;*
- *L'IF constate avec regret que l'AGW est très procédurier mais qu'il ne précise nullement le contenu des entretiens (méthodologie, grille thématique, critères, indicateurs, etc.) et en particulier des entretiens de soutien et de coaching qui constituent la véritable plus-value de cette réforme de l'accompagnement.*

Un accompagnement de tous les DE

On le sait, une des caractéristiques de cette réforme est de vouloir proposer un accompagnement à tous les DE. Pour louable qu'elle soit, cette intention présente selon nous un risque, celui de mettre en place une stratégie à peine cachée du « digital first ». Cette stratégie nous paraît totalement inadéquate en regard des publics qui sont les nôtres au sein des CISP et, de manière générale, en regard de toutes les personnes en « fracture numérique ». La question du volume nécessaire en termes de ressources humaines disponibles au Forem est aussi ici un enjeu de taille. A défaut, le risque d'un glissement stratégique vers le numérique est important et risque d'être préjudiciable pour bon nombre de DE.

- *Afin de privilégier le présentiel au distanciel, l'IF propose, partout où c'est possible dans le texte de l'AGW, de commencer l'énumération des canaux de communication et des modalités d'accompagnement par « le présentiel », en précisant que le chercheur d'emploi doit avoir systématiquement le choix et la possibilité d'exiger un accompagnement en vis-à-vis, quel que soit son profil.*

1.3. Autres remarques

Nous constatons avec inquiétude la rigidité des procédures de convocation du chercheur d'emploi alors que le contexte particulier et sensible de l'accompagnement d'un chercheur d'emploi doit nécessiter des procédures inspirant la confiance et la motivation de ce dernier : par exemple, lors des prises de rendez-vous, il ne faut pas imposer une date mais en proposer plusieurs (le chercheur d'emploi peut en effet aussi avoir d'autres rendez-vous, privés, médicaux, etc.). Nous soulignons aussi avec intérêt la possibilité pour le chercheur d'emploi d'introduire un recours en cas de litige mais nous doutons encore de son efficience.

1.4. Manquements

Dans le texte de l'AGW tel qu'il est passé en 1^{ère} lecture au GW, il nous semble que certains aspects fondamentaux de l'accompagnement des chercheurs d'emploi font défaut. Ainsi, la question du respect du secret professionnel (notamment dans le cadre du transfert d'information entre le partenaire de l'accompagnement et le Forem, tel que prescrit à l'article 66 § 2 ainsi qu'à l'article 72 (73) §5, du caractère multidimensionnel de l'accompagnement, du rôle attendu par les employeurs, de la qualité du travail et d'un emploi décent tout comme des modalités et des critères d'évaluation du nouveau dispositif et de sa mise en œuvre par les acteurs internes du Forem ne sont pas abordés alors qu'essentiels.

2. Observations particulières

Chapitre 1^{er} – Dispositions générales

Art. 1^{er}

9° : « la robustesse d'un positionnement métier : correspondance entre le métier sur lequel le chercheur d'emploi est positionné et les compétences, diplômes et qualifications nécessaires ou attendues pour l'exercice du métier concerné ».

- *Nous proposons d'écrire « se positionne » à la place de « est positionné » qui sous-tend, d'une part, l'idée qu'une autre personne (le conseiller) pourrait décider seule, voire imposer ! et, d'autre part, que le positionnement via les outils numériques se fait sans concertation mais aussi sans révision possible avec le DE au sujet du résultat qui se dégage du recours aux outils ;*
- *Le qualificatif « robustesse » nous paraît très imprécis tel qu'il est défini : nous proposons d'ajouter à sa définition certains éléments :*

« la robustesse d'un positionnement métier : correspondance entre le métier sur lequel le chercheur d'emploi se positionne et les compétences, diplômes et qualifications nécessaires ou attendues pour l'exercice du métier concerné », ainsi que les motivations, les besoins, les aspirations, les projets et les éléments particuliers liés au parcours de vie du chercheur d'emploi.

10° : « le projet professionnel : processus, en plusieurs étapes, en vue de l'insertion durable du chercheur d'emploi sur le marché du travail, visant à assurer l'orientation adéquate du chercheur d'emploi et l'acquisition et la valorisation des compétences, diplômes et qualifications nécessaires ou attendues pour l'exercice du métier sur lequel le chercheur d'emploi est positionné ».

- *Comment appréhender concrètement la notion de « durabilité » et surtout l'anticiper ?*

12° : « le degré de proximité à l'emploi : la probabilité pour le chercheur d'emploi de s'insérer durablement sur le marché du travail ».

- *Sur quels critères cette appréciation (la probabilité) est-elle fondée ? Ceux-ci devraient être précisés dans l'AGW.*

Chapitre 2. Accompagnement orienté coaching et solutions

Section 1. Initialisation du parcours d'accompagnement

Sous-section 1. Généralités

Art. 3. « L'utilisateur peut s'inscrire en tant que chercheur d'emploi, soit en ligne, via le site web du Forem, soit par téléphone, via un centre de contact du Forem, soit en présentiel, en se présentant au sein d'une implantation du Forem, accessible en service ouvert. »

- *Nous proposons une nouvelle formulation qui commence l'énumération par le présentiel :*

« L'utilisateur peut s'inscrire en tant que chercheur d'emploi, soit en présentiel, en se présentant au sein d'une implantation du Forem, accessible en service ouvert, soit en ligne, via le site web du Forem, soit par téléphone, via un centre de contact du Forem »

Art. 4. « L'accompagnement orienté coaching et solutions est initié par le Forem dès l'inscription du chercheur d'emploi. Le Forem objective, sur base des informations dont il dispose :

- 1° le degré de robustesse du positionnement métier du chercheur d'emploi
- 2° son degré d'autonomie numérique
- 3° son degré de proximité du marché du travail.

Dès l'inscription du chercheur d'emploi, le Forem peut prévoir des actions génériques (...)

- *Nous proposons une nouvelle formulation de l'article qui remplace « objective » par « prend en compte » ;*
- *Nous proposons un 4° :*

4° les motivations, les besoins, les aspirations, les projets et les éléments particuliers liés au parcours de vie du chercheur d'emploi.

- *En quoi consistent les actions génériques ? Il serait utile de préciser cette notion.*

Art. 5. § 1^{er}. « Au moment de l'inscription du chercheur d'emploi, le Forem lui communique l'ensemble de ses droits et devoirs dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solutions, comprenant notamment une information éclairée et complète des droits et devoirs du chercheur d'emploi soumis au contrôle de la disponibilité passive, active ou adaptée. »

- *Il faut absolument éviter l'écrit pour les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ;*
- *Si le chercheur d'emploi a demandé une inscription en présentiel, il ne faut pas communiquer via le numérique ;*
- *Nous proposons une nouvelle formulation qui intègre la notion de canal de communication adapté :*

« Au moment de l'inscription du chercheur d'emploi, le Forem lui communique, par un canal de communication adapté à la situation du chercheur d'emploi, l'ensemble de ses droits et devoirs ... ».

§2. « Conformément aux dispositions prévues par ou en vertu de l'article 4 du décret du 27 mars 2014 relatif aux communications entre les usagers et les administrations publiques wallonnes, lorsque le Forem envisage de communiquer exclusivement par voie électronique, le Forem recueille, préalablement à toute communication transmise exclusivement par la voie électronique, le consentement éclairé et explicite du chercheur d'emploi de recevoir les communications du Forem, tout au long de son parcours, de manière exclusive par la voie électronique. »

« Le Forem informe le chercheur d'emploi qu'il peut, à tout moment retirer son consentement à recevoir les communications du Forem par la voie électronique exclusivement.

- *Les conditions et le climat qui encadrent le consentement doivent mettre le DE en confiance et ne pas influencer sa décision : il doit être en mesure, sans craintes, de ne pas consentir... ;*
- *Il est fondamental d'inverser la logique de cet article et de privilégier la possibilité pour le chercheur d'emploi de recevoir les communications par écrit ou par tout autre canal de communication adapté.*

(...)

« Par dérogation à l'alinéa 3, lorsque le chercheur d'emploi a consenti, conformément à l'alinéa 1^{er}, à la communication de manière exclusive par la voie électronique, les communications visées alinéa 3 peuvent lui être transmises par un recommandé électronique. »

- *Que signifie un recommandé électronique ? S'agit-il d'un nouvel outil ?*

Sous-section 2. Degré de robustesse du positionnement métier

Art. 6. « Le Forem analyse, sur base des informations dont il dispose à l'inscription, la qualité du positionnement métier du chercheur d'emploi et détermine, pour chaque métier sur lequel le chercheur d'emploi est positionné, le degré de robustesse du positionnement métier. »

- *Nous proposons de remplacer « détermine » par « fixe avec la personne » ;*
- *Sans connaître les critères précis ainsi que la démarche, Il apparaît dans cette formulation que seul le Forem définit la qualité du positionnement métier sans interaction avec le DE. Celui-ci serait-il déjà dès le début considéré comme n'étant pas « sujet » de son parcours ?*

Art. 7. « L'analyse du positionnement métier du chercheur d'emploi et de son degré de robustesse est affinée et adaptée tout au long du processus d'accompagnement, en fonction de l'évolution du projet professionnel du chercheur d'emploi, et des actions mises en œuvre dans le cadre de son parcours d'accompagnement.

Le Forem peut vérifier la robustesse du positionnement métier en ayant recours à ses outils d'identification des compétences déclarées du chercheur d'emploi.

Lorsqu'à la suite des vérifications visées à l'alinéa 2, le positionnement du chercheur d'emploi est incertain ou non-robuste, le chercheur d'emploi se voit proposer des actions d'orientation ou de formation professionnelle dans le cadre de son accompagnement orienté coaching et solutions. »

- *La référence aux outils d'identification est trop peu claire : de quels outils s'agit-il ?*
- *La formulation « à ses outils » signifie le recours à des outils propres au Forem : n'y a-t-il pas d'autres outils externes exploitables ?*

Art. 8. « Lorsque que le chercheur n'a pas la capacité de déterminer, lors de son inscription, au moins un métier sur lequel il souhaite se positionner, le Forem lui propose une action d'orientation. »

- *Que veut dire la formulation « n'a pas la capacité » ? Ne serait-il pas plus simple d'écrire « lorsque le DE ne se positionne pas, lors de son inscription, sur au moins un métier... » ;*
- *La proposition du Forem est-elle obligatoire ?*

Art. 9. « Au plus tard dans un délai de 4 mois à dater de l'inscription du chercheur d'emploi, le Forem s'assure, dans le cadre du processus d'accompagnement, que le demandeur d'emploi est positionné, sur au moins un métier : (...). »

- *Pourquoi ce délai de 4 mois ? Arbitraire ou existe-t-il des fondements empiriques permettant de dire que 4 mois sont suffisants dans tous les cas ? Rappelons que les filières orientation en CISP peuvent durer plus de 4 mois !*

Sous-section 3. Degré d'autonomie numérique

Art. 10. « Dès l'inscription du chercheur d'emploi, et à tout autre moment pertinent dans l'accompagnement, le Forem évalue l'autonomie numérique du chercheur d'emploi. Est considéré comme numériquement autonome, le chercheur d'emploi qui : (...) ».

- *« Tout autre moment pertinent » est une expression vague ! ;*

- *Voir également notre remarque plus générale dans la 1^{ère} partie de cette note sur la définition de l'autonomie numérique.*

Art. 11. « Le Forem peut vérifier les compétences numériques du chercheur d'emploi aux moyens d'outils d'identification des compétences numériques.

Lorsque les compétences numériques du chercheur d'emploi sont insuffisantes, il se voit proposer par le Forem des actions de formation permettant de le doter des compétences numériques nécessaires afin de lui permettre d'utiliser les outils digitaux de recherche d'emploi mis à disposition par le Forem et de favoriser ses chances d'insertion sur le marché du travail ».

- *Ici aussi, la référence aux outils d'identification des compétences numériques est imprécise : de quels outils s'agit-il ? ;*
- *Ces actions de formation au numérique sont-elles obligatoires ? Selon nous, elles ne peuvent être un prérequis/préalable à d'autres actions de formation pour se doter des compétences pour un métier ;*
- *Nous proposons tout simplement de supprimer la seconde partie de cet article qui commence par « Lorsque les compétences (...) ». Pour l'IF, il est en effet impensable d'inscrire un parcours dans une vision linéaire où la maîtrise du numérique devient une exigence. Le libre arbitre du chercheur d'emploi doit être respecté.*

Sous-section 4. Degré de proximité du marché du travail

Art. 12. « Dès l'inscription du chercheur d'emploi, le Forem évalue son degré de proximité du marché du travail. Il est établi sur base d'un modèle évolutif développé par le Forem et prend en compte tout élément du dossier unique du chercheur d'emploi susceptible d'influencer les probabilités pour le chercheur d'emploi de s'insérer durablement sur le marché du travail.

L'évaluation du degré de proximité du marché du travail inclut notamment les opportunités offertes par le marché du travail pour les métiers sur lesquels le chercheur d'emploi est positionné. »

- *Quel modèle (évolutif) ? Peut-on le nommer/qualifier/définir ? ;*
- *En tenant compte de la qualité du travail offert, de la mobilité, etc. ? Il est assez étonnant de constater que le degré de proximité d'une personne soit évalué avec des éléments externes qui ne dépendent pas d'elle. Ce serait dès lors une donnée à un moment « t » et donc évolutive en fonction du marché du travail ?*

4° « chercheur d'emploi très éloigné du marché du travail : il dispose d'une très faible probabilité de s'insérer sur le marché de l'emploi à court terme en raison d'obstacles d'ordre majeur qui dépassent des obstacles d'ordre strictement professionnel qui impactent son insertion durable sur le marché du travail. »

- *Le modèle évolutif dont il est question au début de l'article 12 va-t-il en conséquence comprendre aussi des variables « psychosociales » par exemple ?*

Art. 13. « Le processus d'accompagnement proposé au chercheur d'emploi par le Forem est adapté à son degré de proximité du marché du travail et à l'évolution de ce degré de proximité au cours de l'accompagnement. »

- *Le DE peut-il donner son avis sur le processus d'accompagnement proposé ? A nouveau, rien n'est dit sur la participation du DE à la définition de son parcours et de son évolution ;*
- *Nous proposons une nouvelle formulation prenant en compte d'autres dimensions liées au DE :*

Le processus d'accompagnement proposé par le Forem et concerté avec le chercheur d'emploi est adapté à son degré de proximité du marché du travail et à l'évolution de ce degré de proximité au cours de l'accompagnement, à ses motivations, ses besoins, ses aspirations, ses projets et les éléments particuliers liés à son parcours de vie.

Sous-section 5. Affectation

Art. 14. §1^{er}. « Dans les plus brefs délais suivant l'inscription du chercheur d'emploi, le Forem affecte le chercheur d'emploi vers la modalité d'accompagnement la plus adaptée à son profil et ses besoins, parmi les modalités suivantes : (...) ».

- « *Les plus brefs délais* » est une notion trop vague, sujette à interprétation ! ;
- *Quelles sont les marges de manœuvre du DE pour exprimer ce qui lui convient ? A nouveau, c'est le Forem qui est acteur et le DE semble être « objet » et non « sujet » de son parcours.*

Section 2. Modalités d'accompagnement

Sous-section 1. Généralités

Art. 16. « À tout moment du parcours d'accompagnement du chercheur d'emploi, en fonction de ses interactions avec le FOREM, de l'évolution de son parcours d'accompagnement ou de l'évolution de ses besoins, le FOREM peut revoir d'initiative la modalité d'accompagnement à laquelle le chercheur d'emploi est affecté, sans préjudice des dispositions prévues par la présente sous-section.

- *Nous proposons de remplacer « d'initiative » par « en concertation avec le chercheur d'emploi ».*

Sous-section 2. Accompagnement à distance digital

Art. 19 §2. « A l'issue de la prise de contact visée à l'alinéa 1^{er}, si le Forem constate que l'accompagnement à distance digital ne convient pas au chercheur d'emploi, il est réaffecté vers un accompagnement à distance en e-conseil ou vers un accompagnement en présentiel. »

- *Quels sont les indicateurs mobilisés pour établir ce constat ?*

Sous-section 4. Accompagnement en présentiel auprès d'un conseiller de référence sectoriel

Art. 24. « L'accompagnement en présentiel auprès d'un conseiller de référence sectoriel vise à répondre aux besoins du chercheur d'emploi notamment en termes : (...) »

- *Ces besoins sont identifiés et définis par qui : le DE ou le conseiller ?*

Sous-section 5. Accompagnement en présentiel auprès d'un conseiller de référence en suivi intensif

Art. 25. « (...). Le chercheur d'emploi affecté à un accompagnement en présentiel en suivi intensif est pris en charge par un conseiller de référence qui réalise des prestations d'accompagnement et de soutien du chercheur d'emploi en vue de son insertion et qui assure le suivi et la coordination de l'ensemble de son parcours d'accompagnement dans lequel peuvent notamment intervenir des assistants sociaux, des psychologues, et des formateurs. »

- *Nous proposons de remplacer « dans lequel peuvent notamment intervenir... » par « dans lequel interviennent ... ».*

Section 3. Entretien de bilan et entretien de suivi

Art. 28. « §1er. A partir de l'élaboration de l'entretien de bilan visé à l'article 27, un accompagnement en présentiel régulier du chercheur d'emploi est assuré par le Forem au travers d'entretiens de suivi entre le conseiller de référence et le chercheur d'emploi. (...) »

- *Expression vague : une fréquence ne devrait-elle pas être indiquée pour éviter les écueils de l'accompagnement actuel où un conseiller voit parfois le DE 1 à 2 fois par an ! Il ne faudrait pas, en effet, à la suite du manque potentiel de conseillers, que le DE ne soit pas au final accompagné à un rythme régulier.*

Art 31. « §1^{er}. Tout au long de son accompagnement en présentiel, le chercheur d'emploi est, sauf motif valable, tenu de se présenter à l'entretien de bilan et aux entretiens de suivi auxquels il est convoqué par le Forem, à la date, à l'heure et à l'endroit fixés par la convocation du Forem. »

- *Il faut tenir compte des disponibilités et des capacités de déplacement du DE ! ;*
- *Nous demandons que le Forem n'impose par la date, l'heure et l'endroit mais fixe ces éléments d'un commun accord avec le chercheur d'emploi.*

§2. « Le chercheur d'emploi est convoqué à l'entretien de bilan visé à l'article 27 ou aux entretiens de suivi visé à l'article 28, par envoi simple, envoyé au moins 7 jours avant la date de l'entretien de bilan ou de l'entretien de suivi pour lequel le chercheur d'emploi est convoqué. »

- *Qu'en est-il des personnes en difficulté de lecture et d'écriture ? Il faudrait prévoir par dérogation un autre canal.*

Section 4. Plan d'actions

Art. 34.

§2. « Si le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement refuse de signer le plan d'actions pour accusé de réception, le conseiller de référence acte l'absence de signature sur le plan d'actions et y mentionne, le cas échéant, la raison invoquée par le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement. »

- *Si le chercheur d'emploi refuse de signer, qu'en est-il de la concertation ? Acter l'absence de signature apparaît comme une forme de contrainte et de pression sur le DE ;*
- *Nous proposons l'intervention d'un médiateur, à désigner préalablement (interne ou non au Forem mais, si interne, alors étranger à la ligne hiérarchique du conseiller de référence).*

Section 5. Entretien de coaching et de soutien

Art. 35. « (...). Les entretiens de coaching et de soutien peuvent être réalisés par la voie digitale, par contact téléphonique ou en vis-à-vis, selon les modalités déterminées par le Forem, en fonction notamment de l'autonomie numérique du chercheur d'emploi. »

- *Qu'en est-il des souhaits spécifiques des chercheurs d'emploi ? Ceux-ci doivent être pris en compte pour déterminer les modalités des entretiens. Ce n'est pas au seul conseiller de référence de le*

décider, qui plus est si cette décision ne répond pas à la demande du DE. En particulier pour les DE fragilisés, ces entretiens de coaching et de soutien devraient systématiquement être prévus en présentiel.

Section 6. Dispenses

Art. 39. « L'évaluation de la pertinence du projet de formation, d'études ou de stage visé à l'article 38 est réalisée en prenant en considération les critères d'analyse suivants : (...) »

5° les opportunités d'insertion durable sur le marché du travail liées au projet de reprise d'études, de formation ou de stage. »

- *Ce critère répond selon nous à une logique purement adéquationniste du marché de l'emploi. Qu'en est-il de la liberté de choix du chercheur d'emploi ?*

Section 7. Evaluation de la disponibilité active du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement

Sous-section 1. Généralités

Art. 42. « (...) ». Le rapport d'entretien visé à l'alinéa 1^{er} est soumis à la signature du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement pour qu'il en accuse réception. Si le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement refuse de signer le rapport d'entretien, le conseiller de référence le lui transmet par envoi recommandé. »

- *Le DE est-il contraint de se positionner vis-à-vis de la signature ou peut-il contester certains aspects et proposer des aménagements au rapport d'entretien ?*

Sous-section 3. Demande de modification de l'ultime plan d'actions formel

Art. 48. « §1^{er}. Lorsqu'un ultime plan d'actions formel est établi, le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement dispose d'un délai de réflexion de quinze jours. Endéans ce délai, le chercheur d'emploi peut introduire une demande de modification de son plan d'actions. »

- *Nous proposons d'élargir ce délai de 15 jours qui nous semblent trop peu à 20 jours ouvrables.*

Art. 50. « (...) ». Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement peut demander à être entendu par le Directeur général adjoint de la Direction territoriale ou son délégué. Dans ce cas, le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement est convoqué par envoi recommandé à un entretien avec le Directeur général adjoint de la Direction territoriale ou son délégué qui est fixé au plus tôt 21 jours à compter de l'envoi de la convocation. Il peut se faire assister par un avocat ou son administrateur provisoire ou un délégué d'un organisme de paiement privé créé par une organisation représentative des travailleurs. »

- *Un administrateur provisoire : de qui s'agit-il ?*

Sous-section 4. Transmission au service contrôle et impact sur l'accompagnement

Art. 52. « (...). Pour l'application de l'alinéa 1^{er}, une absence est comptabilisée lorsque le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement est absent, de manière justifiée ou injustifiée, suite à deux convocations à un même entretien. »

- *Pourquoi est-elle comptabilisée si elle est justifiée ? Nous demandons le retrait du terme « justifiée ».*

Section 8. Suspension de l'accompagnement

Art. 54. « La présente section s'applique au chercheur d'emploi qui n'est pas un chercheur d'emploi inscrit obligatoirement. Le Forem peut suspendre l'accompagnement du chercheur d'emploi visé à l'alinéa 1^{er} dans les cas suivants :

- 1° suite à au moins à trois absences, successives ou non, justifiées ou injustifiées, du chercheur d'emploi à l'entretien de bilan ou aux entretiens de suivi ;
- 2° le chercheur d'emploi ne collabore pas suffisamment au parcours d'accompagnement proposé par le Forem. »

- *A nouveau pourquoi « justifiées » : et si le DE a vraiment de bonnes raisons (médicales par exemple) d'être absent ? ;*
- *« Ne collabore pas suffisamment » est une expression trop vague pour permettre une suspension de l'accompagnement ! La collaboration insuffisante doit être qualifiée et objectivée pour permettre une suspension. La conséquence est en effet trop grave pour la laisser à la seule appréciation subjective d'un conseiller de référence.*

Art. 55. « Le Forem communique, par écrit, son intention de suspendre l'accompagnement et les raisons de cette décision.

Le chercheur d'emploi dispose d'un délai de 30 jours à compter de la communication visée à l'alinéa 1^{er} pour faire valoir ses droits par écrit ou solliciter d'être entendu par le conseiller de référence. Après avoir examiné les éventuelles observations du chercheur d'emploi recueillies en audition ou par écrit, le FOREM notifie sa décision motivée au chercheur d'emploi. »

- *Qu'en est-il des personnes en difficulté de lecture et d'écriture ? Un rendez-vous peut-il aussi être prévu par dérogation ?*

Attention : il est important de veiller à ce que la suspension de l'accompagnement ne supprime pas les droits du chercheur d'emploi !

Chapitre 3. Dispositif de collaboration avec les partenaires de l'accompagnement

Section 1. Commission régionale

Art. 57. §2. « Les membres sont désignés par les organismes qu'ils représentent. Il est désigné autant de membres suppléants que de membres effectifs. Le membre suppléant ne peut siéger qu'en l'absence du membre effectif qu'il remplace. »

- *Il faudrait prévoir une dérogation avec l'accord des membres de la Commission au regard des thématiques abordées. Certaines informations plus générales peuvent nécessiter la participation des suppléants pour pouvoir, le cas échéant, jouer leur rôle pleinement.*

Art. 58. « Pour la mise en œuvre des missions visées à l'article 19, § 1er, alinéa 1er du décret du XX/XX/XX, la commission régionale : (...). »

- *Parmi la liste des actions (organise, fournit, élabore, établit, etc.), il faudrait ajouter l'action suivante qui permettrait la mise en œuvre du 7° de l'art. 19 du décret : « avoir accès/disposer des éléments utiles pour remettre un avis d'opportunité sur la mise en œuvre de l'accompagnement ».*

Section 2. Sous-commissions régionales

Art. 59. Chaque commission sous-régionale de concertation est composée des membres suivants :
(...)

- *Nous proposons d'ajouter les Instances Bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi (IBEFE) ;*
- *A défaut, nous proposons d'ajouter les partenaires sociaux.*

Art. 59. § 2. « Les membres sont désignés par les organismes qu'ils représentent. Il est désigné autant de membres suppléants que de membres effectifs. Le membre suppléant ne peut siéger qu'en l'absence du membre effectif qu'il remplace (...). »

- *Même remarque que pour la Commission régionale : prévoir une dérogation avec l'accord des membres de la Commission au regard des thématiques abordées.*

« La commission sous-régionale est présidée par le Directeur général adjoint de la Direction territoriale du Forem visée à l'alinéa 1^{er}, 1° ou son délégué. Le secrétariat est assuré par la Direction Générale Stratégie, Direction des Relations partenariales du Forem. »

- *Nous sommes partisans d'une présidence tournante parmi les membres.*

Chapitre 4- Subventionnement de prestations à destination des chercheurs d'emploi inoccupés

Art.69. §1^{er}. « Le montant de la subvention demandée au Forem pour l'ensemble des actions portées par un même opérateur ne peut excéder vingt pourcents des recettes de l'activité principale de l'opérateur pendant un nombre d'années égal à la durée de la programmation ou pendant une durée inférieure si l'opérateur exerce son activité principale depuis une période inférieure à la durée de la programmation. »

- *Sur base de quelles données ces 20 % sont-ils calculés : la comptabilité de l'opérateur ?*

Art. 71.

§3. « Le FOREM poursuit l'examen de la demande par l'analyse approfondie du projet et son appréciation discrétionnaire sur base des critères suivants :

1° la cohérence du projet, c'est-à-dire l'adéquation méthodologique entre les moyens mis en œuvre, les objectifs poursuivis, le public visé et les résultats attendus ;

2° la pertinence du projet dans le Bassin emploi-formation où l'action se déroule, c'est-à-dire la plus-value du projet, son articulation avec les autres acteurs de l'insertion, son ancrage dans le tissu socio-économique et sa complémentarité à l'offre de services existante. »

- *Les critères précis de cohérence, de pertinence tels que cités ci-dessus doivent être connus des opérateurs.*